

ANALISIS PENGARUH KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA SUNGAI BAKAR KECAMATAN BAJUIN KABUPATEN TANAH LAUT

Norjannah¹, Rahmi Widyanti², Hairul³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 15310746

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 0021126201

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1125096201

E-mail: norjannah120@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Kantor Desa Sungai Bakar Kecamatan Bajuin Kabupaten Tanah Laut diukur berdasarkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan hasil data yang berbentuk angka. Penelitian dilakukan di Kantor Desa Sungai Bakar Kecamatan Bajuin Kabupaten Tanah Laut pada bulan Mei hingga Juli 2019. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengisi kuesioner atau angket. Sampel yang di ambil adalah 35 orang. Pengambilan sampel menggunakan teknik Insidental sampling yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan berurusan ke Kantor Desa Sungai Bakar dapat digunakan sebagai sampel untuk sumber data. Waktu pengambilan sampel dilakukan selama kurang lebih 1 bulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aparatur Desa Sungai Bakar berada pada tingkat "B" yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Kantor Desa Sungai Bakar secara keseluruhan termasuk kategori "Baik".

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

ABSTRAK

The aim of this study was to determine the service quality of the Sungai Bakar Village Office in Bajuin Sub District, Tanah Laut Regency measured based on community satisfaction. This research is a type of descriptive research with the results of data in the form of numbers. The study was conducted at the Sungai Bakar Village Office in Bajuin Sub District, Tanah Laut Regency from May to July 2019. Data collection techniques were carried out by filling out questionnaires or questionnaires. The sample taken was 35 people. Sampling uses incidental sampling techniques based on coincidence, ie anyone who accidentally deals with the Sungai Bakar Village Office can be used as a sample for data sources. The sampling time is carried out for approximately 1 month. The results showed that the service quality of the Sungai Bakar Village Apparatus was at the "B" level which indicated that the overall performance of the Sungai Bakar Village Office service was categorized as "Good"

Keyword : Quality Service, Society Satisfaction

DAFTAR PUSTAKA

- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2). 87-95. Available from: <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594> [accessed by 6 Oktober 2012].
- Aritonang, Lerbian R. (2005). *Kepuasan Pelanggan, Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- <http://digilib.uin;suka.ac.id/5875/>
- [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)
- [http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20\(5\).pdf](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/15727/1/pus-apr2005-%20(5).pdf)
- http://repository.ut.ac.id/5533/1/2014_24.pdf
- <https://fapet.ub.ac.id/wp-content/uploads/2013/03/Kep-Men-PAN-25-Th-2004-Ttg-Pedoman-Umum-Penyusunan-IKM.pdf>
- <https://format-administrasi-desa.blogspot.com/2019/03/kumpulan-tupoksi-perangkat-desa-terbaru.html>
- <https://media.neliti.com/media/publications/247476-efektivitas-kinerja-aparatur-desa-dalam-cdc5057d.pdf>
- <https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf>
- <https://media.neliti.com/media/publications/74038-ID-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-pub.pdf>
- Kotler, Phillips. 1995. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Terjemahan Anella Anitawati Hermawan, Edisi 8. Jakarta: Salemba Empat
- Ma'rifah, D. 2004. Pengaruh Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pekerja Sosial pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial Propinsi Jawa Timur. Surabaya: Program Pascasarjana Universitas Airlangga.
- Mardiastuti, Aprilia. 2005. Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi Upu Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dalam <http://digilib.uin;suka.ac.id/5875/>
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Nur Susila, Linda. 2010. Analisis Kualitas Pengaruh Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Journal of Rural and Development* Volume 1 No. 1 Februari 2010
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.